**СПОСОБЫ И АДРЕСА**

**для направления обращений получателей финансовых услуг в АНО «ФГРП ПО» (МКК), в саморегулируемую организацию (СРО «МиР»), в Банк России, Уполномоченному по правам потребителей финансовых услуг**

**1.Обращения (жалобы, запросы, предложения, требования, заявления, сообщения и т.д.) получателей финансовых услуг, а также запрошенные организацией у них документы (копии) и сведения направляются получателем финансовых услуг в АНО «ФГРП ПО» (МКК):**

1.1. Путем предоставления документов, в том числе электронных документов получателем финансовой услуги (представителем получателя) непосредственно в головной офис организации по адресу: 180000, г. Псков, ул. Гоголя, д. 14 в рабочие дни с понедельника по пятницу с 09.00 до 18.00 местного времени;

1.2.По почте в документарной форме, либо в форме электронного документа на машинном носителе, подписанные собственной, в т.ч электронной подписью заемщика, либо подписью представителя заемщика с приложением подлинника/надлежащей копии документа, подтверждающего полномочия представителя, по адресу: 180000, г. Псков, ул. Гоголя, д.14 заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением (или иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги и (или) на официальном сайте организации)

1.3. По электронной почте: office@msp60.ru в форме электронного документа, подписанного простой, квалифицированной или усиленной квалифицированной электронной подписью);

**2.Ответы работников организации получателям финансовых услуг при устных обращениях и обращениях через электронную почту проводятся:**

2.1. По телефонам: 8 (8112) 33-13-37, 8 (8112) 33-13-42 в рабочие дни с понедельника по пятницу с 09.00 до 18.00 местного времени;

2.2. По электронной почте: [office@msp60.ru](mailto:office@msp60.ru) с понедельника по пятницу с 09.00 до 18.00 местного времени;

**3.Обращения получателей финансовых услуг в СРО «МиР»**, предоставляются по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу: 107078, г. Москва, Орликов пер., д. 5, стр. 2, оф. 538 или по электронной почте: info@npmir.ru (документы в электронном виде подписываются простой, квалифицированной или усиленной квалифицированной электронно-цифровой подписью)

**4.Обращения получателей финансовых услуг в Банк России предоставляются:**

4.1. Передать нарочно в пункт приема корреспонденции Банка России по адресу:

Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1

Время работы: понедельник, вторник, среда, четверг с 9:00 до 17:30, пятница с 9:00 до 16:15, перерыв с 12:00 до 13:00.

4.2.В контактный центр Банка России [8 800 250-40-72](tel:88002504072) (для бесплатных звонков из регионов России) [+7 495 771-91-00](tel:+74957719100) (звонок по тарифам Вашего оператора связи)

4.3.В общественную приемную Банка России

Адрес: г. Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1.

Время работы: понедельник – четверг с 10:00 до 16:00 (перерыв с 12:30 до 13:30)

Запись на личный прием осуществляется: по телефонам 8 800 250-40-72, +7 495 771-97-88

понедельник – пятница с 10:00 до 16:00 *(перерыв с 12:30 до 13:30)*

при личном обращении в Общественную приемную Банка России: понедельник – четверг с 10:00 до 16:00 *(перерыв с 12:30 до 13:30)*

4.4. На почтовый адрес:

107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12, Банк России;

4.5. По факсу:

+7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88

*проверка прохождения факса +7 495 771-48-30*;

4.6. На почтовый адрес [территориального учреждения Банка России](http://www.cbr.ru/today/?PrtId=tubr) по адресу: 180000, г. Псков, Октябрьский пр., д.8

**Обращение получателя должно содержать следующую информацию:**

-фамилию, имя, отчество (при наличии), наименование юридического лица - получателя финансовой услуги

-адрес электронной почты

-номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и МФО;

-изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;

-наименование органа, должности, фамилии имени, отчества (при наличии) работника МФО, действия (бездействия) которого обжалуются;

-иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;

-копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.